

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**PERIODO
IV TRIMESTRE 2021**

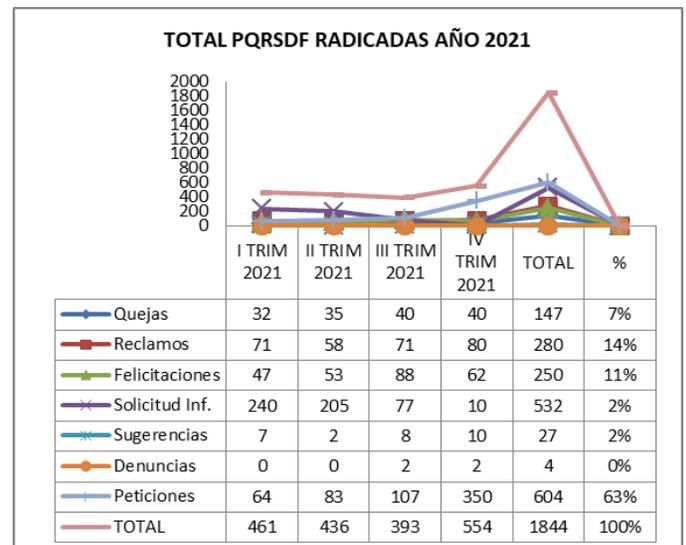
BOGOTÁ D.C. ENERO DEL 2022

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la Subdirección de Defensoría al Usuario, que es la dependencia encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

TOTAL, DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE AÑO 2021

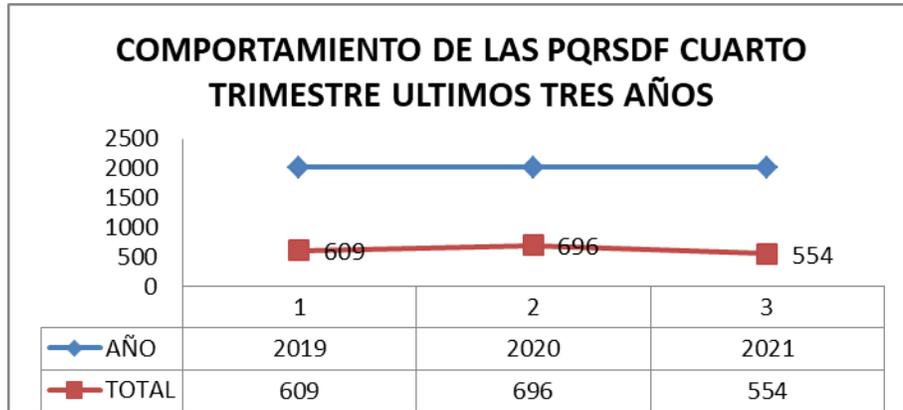
PQRSD AÑO 2021						
CLASIFICACIÓN	I TRIM 2021	II TRIM 2021	III TRIM 2021	IV TRIM 2021	TOTAL	%
Quejas	32	35	40	40	147	7%
Reclamos	71	58	71	80	280	14%
Felicitaciones	47	53	88	62	250	11%
Solicitud Inf.	240	205	77	10	532	2%
Sugerencias	7	2	8	10	27	2%
Denuncias	0	0	2	2	4	0%
Peticiones	64	83	107	350	604	63%
TOTAL	461	436	393	554	1844	100%



Como se puede evidenciar el comportamiento de las PQRSD para el cuarto trimestre del año 2021, sufre variación con respecto al tercer trimestre, se observa un aumento de 70.9% en la radicación de manifestaciones, siendo para este caso las peticiones, la primera causa de manifestación, se evidencia igualmente una disminución significativa del 67% en las solicitudes de información, esta variación se da gracias a que el ingreso de los usuarios a los servicios está activado en un 100%, sin embargo se realiza estudio de la causa del aumento de las Peticiones encontrando que este aumento se debe a la solicitud de citas médicas que no son atendidas telefónicamente, por lo cual se sugiere al líder del servicio realizar un plan de mejora.

COMPORTAMIENTO DE PQRS D IV TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

Los siguientes gráficos presentan la tendencia de las manifestaciones recibidas durante los últimos tres años.



Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un análisis comparativo del IV trimestre del 2019 al IV trimestre de 2021 encontramos: que en relación con el año 2019 se presentó un aumento del 10% y con relación al año 2020 se presenta una disminución 7,9%. Se concluye que hay un mínimo descenso en el volumen de PQRS D.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO
CUARTO TRIMESTRE 2021

PROCESOS INVOLUCRADO	IV TRIM 2021
Hospitalización	39
Ambulatorio	47
Urgencias	15
Hotelería	3
Facturación	5
Imágenes D	5
Apoyo D	1
A. Usuario	1
Farmacia	0
Quirúrgico	1
Infraestructura	1
Banco de Sangre	0
G. Información	2
Otros Procesos	0
TOTAL	120

Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

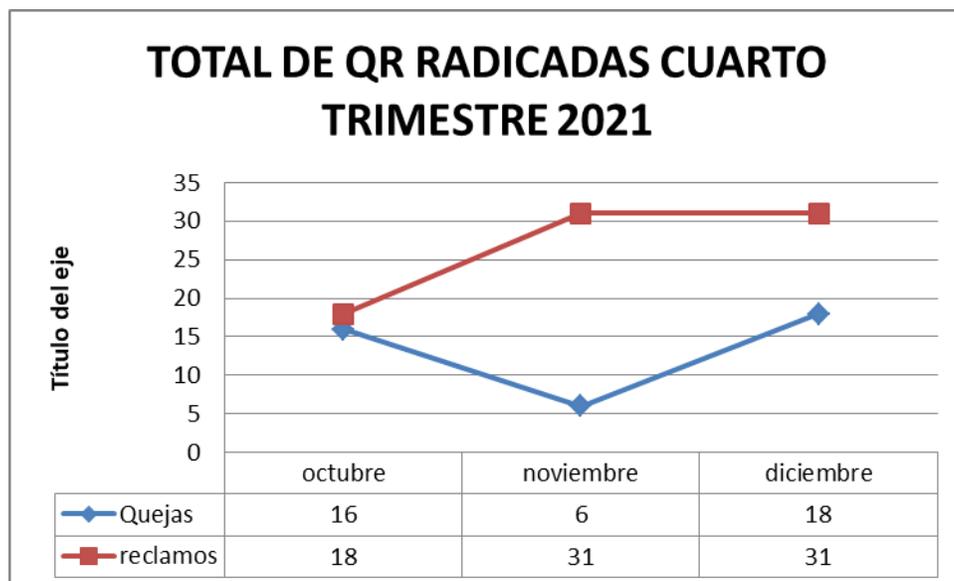
Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que para el cuarto trimestre del año 2021, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso Ambulatorio con un total de 47 QR radicadas representa un 39% del total de QR recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de hospitalización con un total de 39 QR interpuestas, las cuales representan un 33% del total de las QR radicadas y seguido del proceso de urgencias con un total de 15 QR radicadas que ocupan un 13% del total de las QR radicadas del periodo.

En este informe podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR, son los mismos de los periodos anteriores y a su vez los que tienen más contacto con el usuario.

QUEJAS Y RECLAMOS

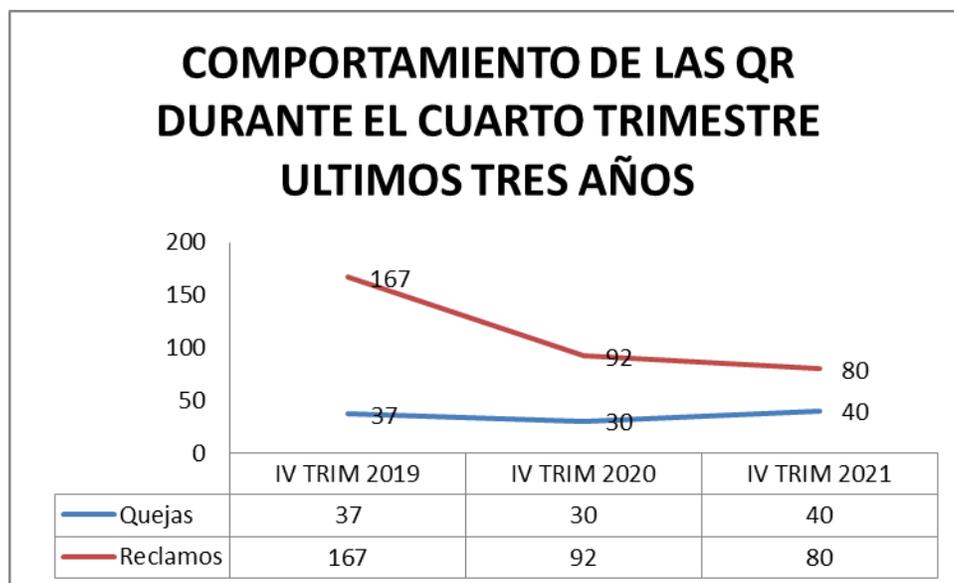
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2021



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Para el cuarto trimestre del año 2021 se presentaron un total de 120 QR, evidenciando una disminución del 2% con respecto al año 2020 en el mismo periodo.

COMPARATIVO QR IV TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



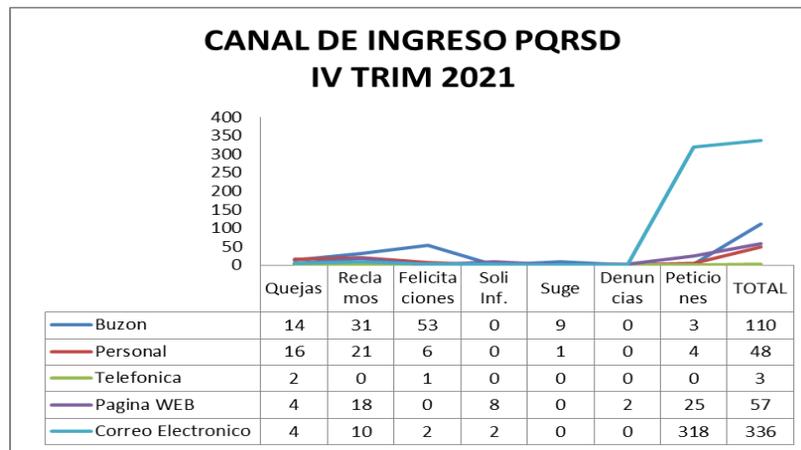
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos tres años, evidenciamos una tendencia a la baja, a pesar de que ya este periodo no se tiene limitación en el acceso de los usuarios a los servicios.

CANALES DE INGRESO IV TRIMESTRE 2021

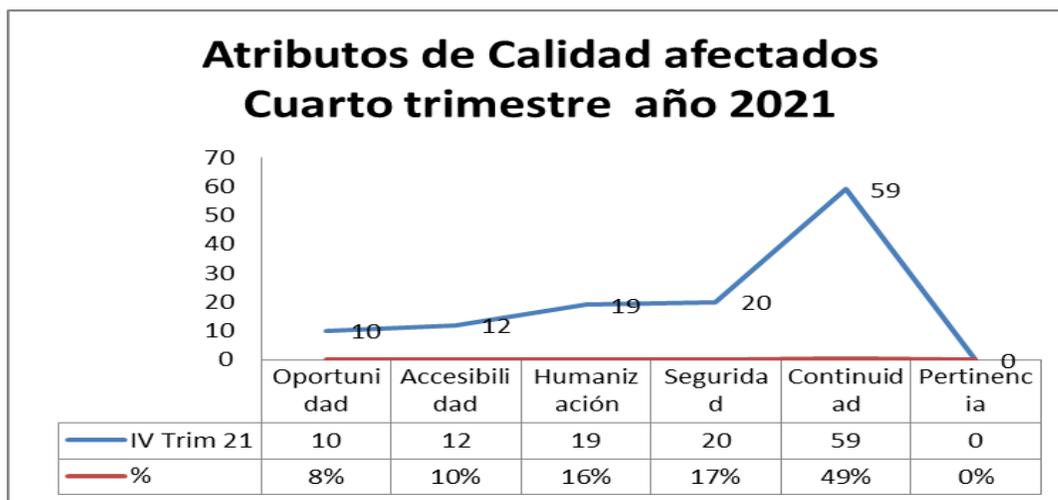
CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2021					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
Quejas	14	16	2	4	4
Reclamos	31	21	0	18	10
Felicitaciones	53	6	1	0	2
Soli Inf.	0	0	0	8	2
Suge	9	1	0	0	0
Denuncias	0	0	0	2	0
Peticiones	3	4	0	25	318
TOTAL	110	48	3	57	336

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2021



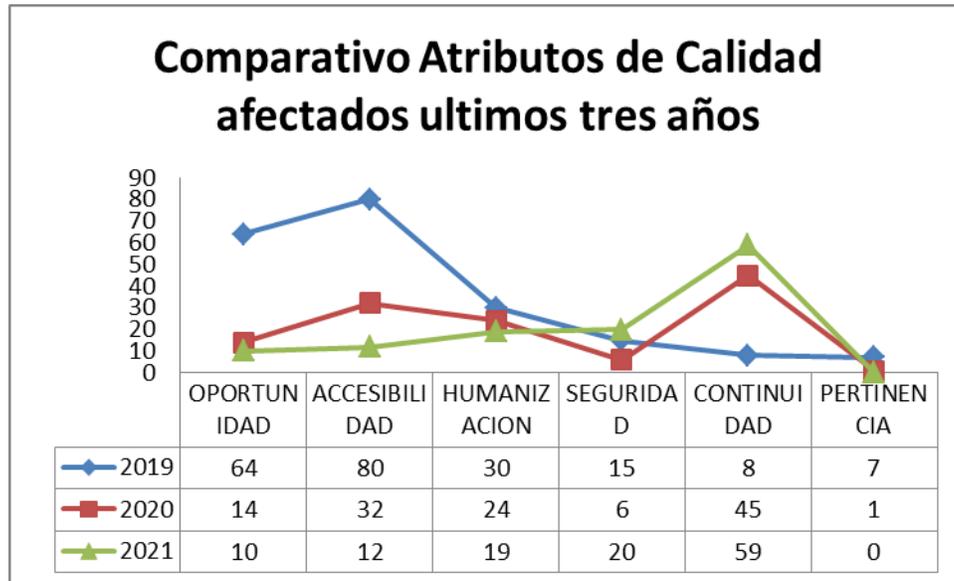
Es de anotar que el canal preferido por los ciudadanos es el correo electrónico. Por otra parte **se cuenta con 12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más practica la radicación de la manifestación.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS CUARTO TRIMESTRE 2021

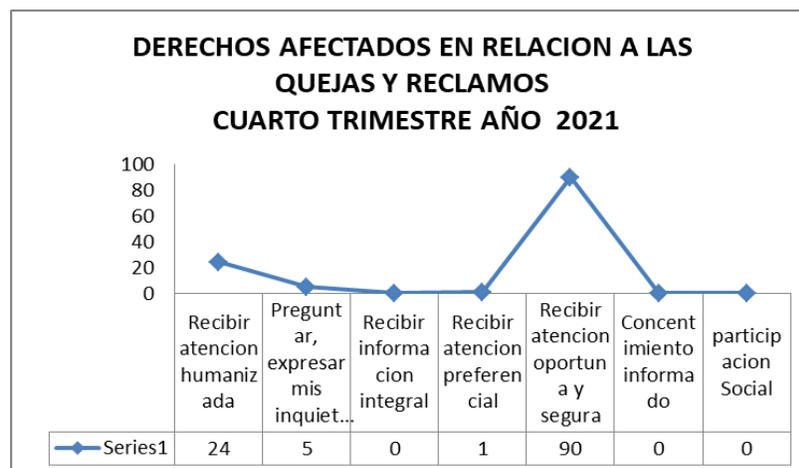


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

El atributo de calidad más afectado durante el cuarto trimestre del año 2021 es la continuidad; que tuvo un porcentaje del 49% del total de los atributos reportados.

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS ULTIMOS TRES AÑOS


Se realiza un análisis a las manifestaciones radicadas y cuáles de ellas están asociadas a una posible vulneración de los atributos de calidad donde se observa que para el año 2021 con relación al año 2020 y 2019, tienen tendencia a la baja y los atributos que más se ve afectados y han sido visualizado son: accesibilidad y Continuidad.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS CUARTO TRIMESTRE 2021:


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el IV trimestre se observa que el 75 % de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración de recibir una atención oportuna y segura, situación que comparada con el mismo periodo en el año 2020 se evidencia se mantiene el resultado, lo sigue el derecho a recibir atención humanizada, el cual igualmente

para este periodo mantiene el resultado, lo que indica que hay que fortalecer en el proceso de prestación de servicio la atención al paciente y su familia el trato humanizado y la oportunidad en la atención.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2021 HUS BOGOTA

ORDEN CONSECUTIVO DE CAUSA DE QR	CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR III TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE (# QR)	CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR IV TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE (# QR)
1	AJ	Falta de calidez y trato amable.	20	R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	19
2	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal médico</u> .	13	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	16
3	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal de enfermería</u> , Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	11	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	13
4	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal administrativo</u> , facturadores, secretarías, vigilantes.	10	Z - AJ	Perdida de elementos personales del usuario. Falta de calidez y trato amable.	9
5	V	<u>Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos</u> para obtener atención elementos suministrados de mala calidad.	6	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	7

Como evidenciamos en el cuadro, para el IV Trimestre cuatro (4) de las primeras cinco (5) causas de QR **cambiaron su orden**, lo que permite evidenciar que los planes de mejora que se han venido implementando han generado un impacto positivo; sin embargo encontramos que la tercera causa del tercer trimestre aumento en un 5% para el cuarto trimestre, ocupando el segundo lugar; teniendo en cuenta esto ya se encuentra aprobado el plan de mejoramiento para intervenir esta causa.

Igualmente evidenciamos que la causa **V Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención elementos suministrados de mala calidad** evidenciada en el trimestre anterior ya no aparece entre las cinco (5) primeras causas de QR del IV Trimestre 2021.

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QPRSDF:

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las Quejas y Reclamos, para la Vigencia 2021 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) institucional donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRS en un promedio de 2% sobre el total de Quejas y Reclamos interpuestas interviniendo las cinco principales causas identificadas.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los Directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

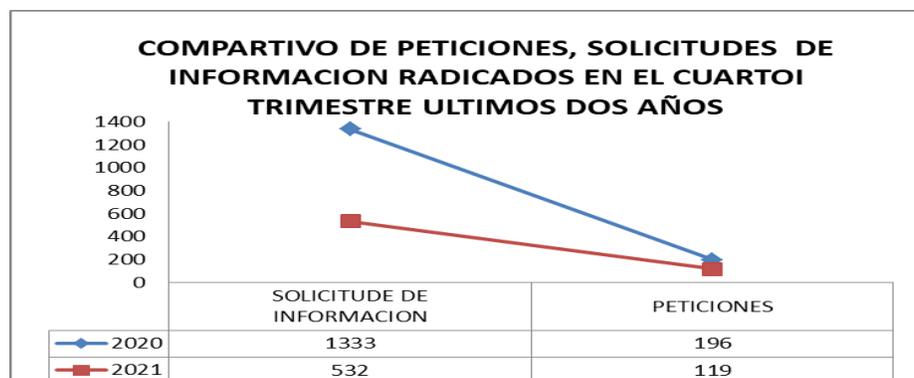
Para el IV Trimestre se formuló un # 01 Plan de Mejora con fuente PQRSDF el cual se encuentran publicado en el PUMP de cada Proceso en el sistema ALMERA, y se encuentran en desarrollo:

ID	PROCESO	FUENTE	CAUSA	# ACTIVIDADES ASIGNADAS	% CUMPLIMIENTO
2297	ENFERMERIA	PQRS	AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. fue identificada como la segunda causa, por lo cual se agruparon las manifestaciones encontrando que se refieren a: Falta de Amabilidad por parte de enfermería Demora en la respuesta de enfermería al llamado del paciente Hospitalizado Falta de colaboración al paciente hospitalizado No toma de signos vitales Mala orientación al paciente Mal procedimiento de canalización Brusquedad en los procedimientos	4	30%

Se aprobó un plan de mejora producto de las QRSDF que está pendiente para cargar a Almera por parte de calidad.

SOLICITUDES DE INFORMACION

COMPARATIVO PETICIONES - SOLICITUDES DE INFORMACION CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020 VS TRIMESTRE AÑO 2021



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior tanto la radicación de peticiones como solicitudes de información, tienen una tendencia a la baja, presentado una disminución del 80%, en radicación de solicitudes de información y del 77% en

peticiones con respecto al mismo periodo para el año 2020, probablemente está dado por la apertura de los servicios y la normalización de los servicios al levantarse las medidas por pandemia.

Los usuarios ya no tienen limitaciones de solicitar la información personalmente lo que hace que dejen de enviarse solicitudes al correo electrónico.

COMPARATIVO 5 PRIMERAS CAUSAS DE SOLICITUDES DE INFORMACION CUARTO TRIMESTRE 2021 VS CUARTO TRIMESTRE 2020.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE Vs III TRIMESTRE HUS BOGOTA

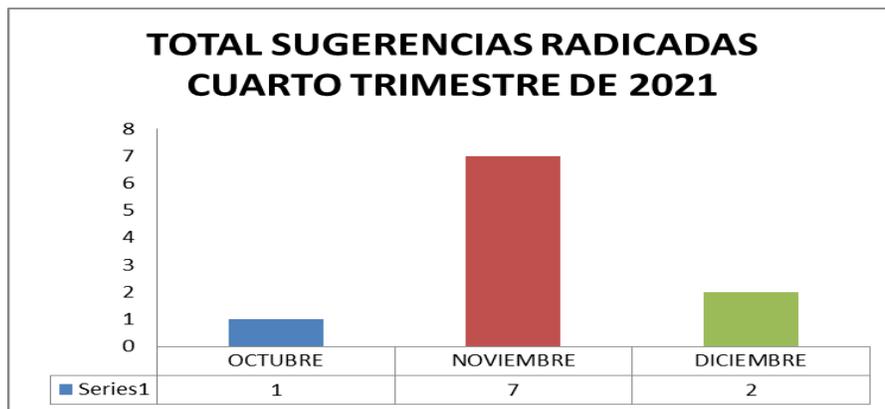
ORDEN CONSECUTIVO DE CAUSA DE QR	CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR III TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE (# QR)	CODIGO	5 PRIMERAS CAUSAS QR IV TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE (# QR)
1	AJ	Falta de calidez y trato amable.	20	R	R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.	19
2	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal médico</u> .	13	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	16
3	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal de enfermería</u> , Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	11	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	13
4	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el <u>personal administrativo</u> , facturadores, secretarías, vigilantes.	10	Z - AJ	Perdida de elementos personales del usuario. Falta de calidez y trato amable.	9
5	V	Falta de insumos y / o <u>elementos médicos</u> y / o quirúrgicos para obtener atención elementos suministrados de mala calidad.	6	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	7

Como evidenciamos en el cuadro, para el IV Trimestre cuatro (4) de las primeras cinco (5) causas de QR **cambiaron su orden**, lo que permite evidenciar que los planes de mejora que se han venido implementando han generado un impacto positivo; sin embargo encontramos que la tercera causa del tercer trimestre aumento en un 5% para el cuarto trimestre, ocupando el segundo lugar; teniendo en cuenta esto ya se encuentra aprobado el plan de mejoramiento para intervenir esta causa.

Igualmente evidenciamos que la causa **V Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención elementos suministrados de mala calidad** evidenciada en el trimestre anterior ya no aparece entre las cinco (5) primeras causas de QR del IV Trimestre 2021.

INFORME DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2021

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y familia durante el cuarto trimestre de 2021, se radicaron un total de 554 peticiones recibidas 10 fueron clasificadas como sugerencias.



Las sugerencias fueron gestionadas, a continuación se describe cada una con su respectivo análisis:

Petición # 20214406 sugiere: “...Por fa dejar abierta la puerta de la terraza para salir a tomar el sol, gracias.”. Se gestiona, y se evidencia que como parte de estrategias de seguridad del paciente, y por evitar riesgos de caídas de pacientes, se definió que las terrazas estarían cerradas.

Petición # 20214976 sugiere: “...Me parece que el proceso de facturación es muy demorado hay muchos pacientes pero pocos facturadores esto alarga mucho los tiempos Yo tome el turno 32 y ya iban en el 30 y ahí en espera fuero 45 minutos la verdad es demasiado tiempo para facturar.

Este proceso es muy demorado recomendación, tener más personal de facturadores y así se mejoran los tiempos...”. Se gestiona, la sugerencia es analizada por la líder de facturación quien manifiesta generara más alternativas para mejora de la atención brindada y a su vez presentamos disculpas por la demora causada al usuario, in embargo cabe resaltar que por estos días el flujo de usuarios se ha incrementado y como bien es mencionado por nuestro peticionario el equipo de facturadores no está completo porque aún se encuentra en proceso de contratación los funcionarios faltantes, sin embargo continuaremos trabajando en pro de que esta situación no se vuelva a presentar.

Petición # 20214652 sugiere: “Por favor tener en cuenta que el número de teléfono para solicitar citas médicas no está funcionando necesitamos pronta respuesta del nuevo indicativo, gracias.” **Se gestiona** y se informa al peticionario que la Central de citas, realiza asignación de citas tanto por medio telefónico como medios virtuales (página web y correo electrónico), la cual está trabajando en la mejora continua de este proceso con el fin de optimizar los tiempos de respuesta para que tenga una mejor experiencia al momento de solicitar sus citas. En algunos momentos se han presentado dificultades debido a la caída del sistema, lo que puede generar inconvenientes en la prestación del servicio, en cuanto a indicativo cambio acorde con las nuevas indicaciones nacionales.

Petición # 20215018 sugiere: “En primer lugar agradecemos la atención brindada por todo el personal del Hospital especialmente en piso 2.

Nos gustaría indicar algunas situaciones que vivimos y que se a futuro se pueden buscar mejoras para el bienestar de los pacientes.

° El día de ingreso se siguieron las indicaciones dadas desde la mañana y tuvimos mucha paciencia en el ingreso a Urgencias, le dio a mi papa por preguntar sobre las 16:00 en que iba el proceso y la respuesta fue no aparecen sus papeles, los médicos en urgencias no daban razón, ingresando el paciente allí directamente, sentimos desorganización y falta de atención al caso, no nos gustaría saber que pasa la misma con urgencias vitales. Enfermería no estaba al tanto de los pacientes quienes no podrán ir al baño por sus medios así que no recogían los recipientes con orina, esto causaba malestar al paciente del lado. No se vio protocolo estricto en el manejo de pacientes con covid en Urgencias..”

La sugerencia se **gestionó**: Se solicitó la formulación de Planes de Mejora derivados de las PQRSD, estos deben ser elaborados en la matriz institucional, ser revisados y aprobados por el Director de la dependencia y remitidos a la oficina de Planeación para su revisión final y publicación en el PUMP del Proceso respectivo, conforme a lo establecido en el procedimiento institucional de formulación de Planes de Mejora, por lo tanto remitir en archivo anexo el PM o informar a la Subdirección de la Defensoría del Usuario cuando se encuentre publicado en el PUMP al correo electrónico: atencion.usuario@hus.org.co con copia a atencionu.direccion@hus.org.co lo cual a su vez permitirá dar cumplimiento parcial a la Oportunidad de Mejora del PAMEC ACREDITACIÓN 2020.

Petición # 20214805 sugiere: “Estuve llamando mi hija para solicitud de la cita con oftalmología, no contestaron el teléfono, por esta razón debí asistir en forma presencial. La sugerencia es que se debe anexar un número telefónico o crear otro número, para uno comunicar para las respectivas solicitudes. Gracias.”

La sugerencia se **gestionó**:

La Central de citas, realiza asignación de citas tanto por medio telefónico como medios virtuales (página web y correo electrónico), la cual está trabajando en la mejora continua de este proceso con el fin de optimizar los tiempos de respuesta para que usted tenga una mejor experiencia al momento de solicitar sus citas. En algunos momentos se han presentado dificultades debido a la caída del sistema, lo que puede generar inconvenientes en la prestación del servicio.

Petición # 20214651 sugiere: “Nos gustaría que tuvieran 1 persona para las citas por teléfono porque no contestan nunca y nos toca venir desde lejos por 1 cita hasta aquí y que contesten, gracias.”

La sugerencia se **gestionó**: con el fin de mejorar y fortalecer nuestro servicio de la Central de citas, se contrató una empresa dedicada a la asignación de citas tanto por medio telefónico como medios virtuales (página web y correo electrónico), la cual está trabajando en la mejora continua de este proceso con el fin de optimizar los tiempos de respuesta para que usted tenga una mejor experiencia al momento de solicitar sus citas. El Hospital Universitario de La Samaritana, cuenta con los siguientes medios para acceder a citas especializadas, en donde se suministra la información complementaria.

Petición # 20215015 sugiere: “Agradecemos por favor se mejore el servicio de comunicación ya que es imposible solicitar una cita a través de teléfono, vengo de Soacha para tomarla presencial.” La sugerencia se **gestionó** la Central de citas, realiza asignación de citas tanto por medio telefónico como medios virtuales (página web y correo electrónico), la cual está trabajando en la mejora continua de este proceso con el fin de optimizar los tiempos de respuesta para que usted tenga una mejor experiencia al momento de solicitar sus citas. En algunos momentos se han presentado dificultades debido a la caída del sistema, lo que puede generar inconvenientes en la prestación del servicio.

Petición # 20214981 sugiere: “Sugerencia: q los cuartos tuvieran lugares o sillas cómodas para los acompañantes permanentes y de las personas de la 3era edad, toallas de manos y jabón en las habitaciones, me gustaría en sala de urgencias o de espera sean cómoda para los pacientes en condición crítica pero en espera del triag 1,2,3, y café o tinto o aromática...”

La petición se **gestionó** las habitaciones de acuerdo al espacio y necesidad de acompañante de pacientes, el personal de enfermería acomoda una silla de las disponibles en el servicio y/o se da aviso a la Subdirección de Hotelería para tal fin, donde lamentablemente no se ha dado esta solicitud, sin embargo revisaremos a hoy dicha necesidad. Igualmente en el plan de adquisiciones del año 2022, se gestionó la solicitud de más sillas de acompañante bajo el diagnóstico de las que hacen falta.

Del tema de la provisión de jabón antiséptico y toallas de mano, la institución tiene la estrategia multimodal, donde pone a disposición de toda la comunidad hospitalaria, usuarios y pacientes, estos insumos en los puntos de lavado de manos, que se encuentran en pasillos de los servicios de hospitalización.

Petición # 20215128 sugiere: “Como representante de los usuarios, veedora del pts de salud y dama voluntaria del hospital refiero a nombre propio y demás usuarios lo difícil que ha sido podernos comunicar para sacar citas especializadas que las EPS regionales nos autorizan para esta IPS.

Primero se nos vence las autorizaciones que podernos comunicar.

En otras ocasiones nos toca venir personalmente o buscar a personas que lo hagan, por favor como usuaria y como veedora por favor más líneas y canales para la prestación del servicio de asignación de citas.”

La sugerencia se **gestionó** e informo la Central de citas, realiza asignación de citas tanto por medio telefónico como medios virtuales (página web y correo electrónico), la cual está trabajando en la mejora continua de este proceso con el fin de optimizar los tiempos de respuesta para que usted tenga una mejor experiencia al momento de solicitar sus citas. En algunos momentos se han presentado dificultades debido a la caída del sistema, lo que puede generar inconvenientes en la prestación del servicio.

Petición # 20215360 sugiere: “Aunque parezca una solicitud un poco tonta sería muy bueno que saludáramos a todos, no solo a los compañeros de labores. Los pacientes también somos gente.”

La sugerencia se **gestionó** se agradece la sugerencia del usuario, lo cual nos permite fortalecer la política de humanización del servicio, en la cual se contempla el trato amable, con calidez, que implica desde luego la comunicación asertiva con nuestros pacientes y familia y se informa que se socializara esta solicitud y se realizará énfasis en la importancia del trato humano a los pacientes en la reunión de equipos primarios.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2021

VI Trimestre año 2021						Respuesta en el termino de la Ley		
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los terminos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en terminos de ley
Quejas	16	6	18	40	10%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 dias habiles (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e informacion) recibidas en el periodo	35	88%
Reclamos	18	31	31	80	19%		73	91%
Solicitud Inf.	4	3	3	10	2%		10	100%
Sugerencias	1	7	2	10	2%		9	90%
Denuncias	0	1	1	2	0%		2	0%
Peticiones	81	150	119	350	85%		302	86%
TOTAL	120	198	174	492	1		431	88%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF año 2021 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de 492 manifestaciones PQRS se dieron respuesta oportuna al peticionario al 88%, dentro de los primeros 15 días hábiles que corresponde a 377 peticiones, quedando 61 peticiones (el 12, 3%) pendientes de respuesta, en razón a que las mismas se pueden emitir posterior al 31 de diciembre de 2021, por lo tanto **se concluye** que durante el IV trimestre / 2021, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.

Un logro importante para destacar en el proceso es el logro que se obtiene frente a la oportunidad de la respuesta, para el 4 trimestre del año 2021 se evidencia que se dio respuesta al 64% d las peticiones en un término de 10 días, y a un 36% entre 10 y 15 días.

PUMP. Novedades de Seguridad con fuente de PQSRD: Desde la Subdirección se notificaron oportunamente a la Referente de Seguridad del Paciente un total 4 manifestaciones relacionadas con Novedades de seguridad, las cuales fueron investigadas por el Equipo de Seguridad del paciente.

Plan Operativo Anual (POA 2021).

POA 2021 PQRS

Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

HUS BOGOTA: Causas de Quejas y Reclamos gestionados en el año 2021

A continuación, se describen las 5 principales causas de Quejas y Reclamos radicadas durante el cuarto trimestre del año 2021.

POSICION DE LA CAUSA	CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	TOTAL	%
PRIMERA CAUSA	R	R Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc.	19	11%
SEGUNDA CAUSA	AG	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros,	16	12%
TERCERA CAUSA	AF	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias,vigilantes.	13	7%
CUARTA CAUSA	Z - AJ	Perdida de elementos personales del usuario. Falta de calidez y trato amable.	9	5%
QUINTA CAUSA	AH	Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico.	7	7%

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSDF:

Con el fin de fortalecer desde la Alta Gerencia el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las Quejas y Reclamos, para la Vigencia 2021 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) institucional donde se definió como meta anual la disminución progresiva de PQRS en un promedio de 2% sobre el total de Quejas y Reclamos interpuestas interviniendo las cinco principales causas identificadas.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los Líderes de los procesos en el análisis y la formulación de Planes de mejora los cuales deben ser revisados por los Directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.

Para el cuarto trimestre del año 2021, producto de las PQRSD se han formulado # 7 Planes de Mejora los cuales se encuentran publicados en el PUMP de cada Proceso en el sistema ALMERA y los relaciono a continuación, explicando el avance.

ID	PROCESO	FUENTE	CAUSA	# ACTIVIDADES ASIGNADAS	% CUMPLIMIENTO
2037	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	PQRS	Aumento de la PQRS por inoportunidad en la respuesta telefónica para asignación de citas en Imágenes Diagnósticas.	3	82%
2046	ATENCION AL PACIENTE DE URGENCIAS	PQRS	Para el año 2021, se identifica como una de las res primeras causas de QR fue la pérdida de elementos personales delo pacientes, las cuales representan el 10% del I total de las quejas y reclamos durante la atención de enfermería en estos procesos.	3	30%
2229	HOTELERIA	PQRSD	El 70% de las PQR recibidas a 30 de Junio de 2021, son atribuidas a falta de calidez y trato amable por parte del personal de vigilancia hacia el cliente externo.	2	0%
2045	ATENCION AL PACIENTE DE URGENCIAS	PQRSD	Para el año 2021, se identifica como primera causa generadora de QR fue la falta de calidez y trato amable, las cuales representan cerca del 40% del total de las quejas y reclamos durante la atención de enfermería en estos procesos.	4	38%

2252	FACTURACION Y RECAUDO	PQRSD	Para el año 2021 se han radicado 9 quejas y reclamos del servicio de facturación de las cuales 3 son por causa AJ falta de calidez y trato amable	2	0%
2297	ENFERMERIA	PQRSD	No aviso inmediato del resultado de la tensión arterial en pacientes Post operatorios de Neurocirugía al médico tratante, lo cual se documentó mediante PQRS N. 20213549	4	30%

Como se puede evidenciar se formularon 7 planes de mejoramiento con fuente PQRSD de 14 solicitados, de los cuales 6 se encuentran en desarrollo y con un avance significativo cargado a la plataforma Almera y se relacionan en la tabla anterior; 1 está pendiente por cargar a Almera el cual ya fue aprobado por la dirección de Atención al usuario y se solicitó cargue al Área de Planeación por parte del líder de Enfermería; los demás están pendientes de formular plan de mejora.

INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2021 el número de Quejas y Reclamos radicados es 120 de las cuales son 40 quejas y 80 reclamos

Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas

$$\frac{\text{# Total de QR radicadas}}{\text{# Total de QR radicadas}} * 100 = \frac{66}{120} * 100 = 10.1 \%$$

Nota: para este indicador se dividió entre las seis primeras causas, teniendo en cuenta que las causas **AJ Y Z** ocuparon la misma posición con un total de 9 peticiones respectivamente en el trimestre.

Realizado el análisis para validar el indicador se realiza un comparativo del cuarto trimestre año 2019, 2020y 2021, encontramos que: para el año 2019 se presentó una disminución del 3.7 % del total QR radicadas, y con respecto al año 2020 del 2,9 del total de las QR en las primeras 5 Causas.

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO III TRIMESTRE
Posibilidad de generar respuestas inadecuadas o erróneas a los usuarios (Respuestas sin la competencia técnica o no acorde a lo requerido)	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 120 = 0* / 45 = 0
Probabilidad de no formulación ni o ejecución planes de mejora asociados a PQRSD críticas o reiteradas por la misma causa.	Total de planes de mejora formulados por PQRSD / total PQRSD que requieren plan de mejora *100	Total de planes de mejora formulados por PQRSD = 1 Total PQRSD que requieren plan de mejora = 4 = 1*100 / 4 = 25%
Posibilidad de identificación inoportuna de las necesidades del Usuario en los Puntos de Información y Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información / Total de QR *100	Total de QR interpuestos por de Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información = 0 Total de QR = 120 0 / 100 * 120 = 0

1. Como se puede evidenciar para el cuarto trimestre 2021, de 120 QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 1 planes de mejora de 4 que se requerían dando un cumplimiento del 25%
3. Del total de 120 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO(0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

CONCLUSIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2021

- Desde la Subdirección de defensoría al Usuario, se debe continuar trabajando en la solicitud y seguimiento a la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento por parte de la Dirección de Atención al Usuario.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información Almera.

- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.



Elaboró: **MARISOL GARAVITO BEJARANO**
Subdirectora de Defensoría al Usuario